جدول رقم (٤) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة :

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
النوع	ذكر	٩٦	٦٤
	أنثى	٥٤	٣٦
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٦٠	٤٠
	٣٠ - ٤٠ سنة	٦٠	٤٠
	أكثر من ٤٠ سنة	٣٠	٢٠
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	٤٥	٣٠
	دبلوم	٣٠	٢٠
	بكالوريوس	٦٠	٤٠
	دراسات عليا	١٥	١٠
سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٥٠	٣٣٫٣
	٥ - ١٠ سنوات	٤٥	٣٠
	أكثر من ١٠ سنوات	٥٥	٣٦٫٧

المصدر : إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية (عينة عشوائية بسيطة من ١٥٠ مفردة).

ملاحظة : تم توزيع ١٥٠ استبانة على عينة عشوائية بسيطة من مراجعي المركز، وتم استرداد ١٤٢ استبانة، استُبعد منها ٨ استبانات لعدم اكتمال البيانات، وبذلك بلغ حجم العينة النهائي ١٣٤ مفردة.

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن متوسط درجات الرضا عن جودة الخدمات الصحية بلغ (٣٫٨٢) من أصل (٥)، وهو ما يشير إلى مستوى رضا مرتفع نسبيًا، إلا أن هناك فجوات واضحة في بعد الاستجابة وبعد الملموسية، حيث انخفضت متوسطاتهما عن باقي الأبعاد. كما بينت النتائج أن المرضى الذين انتظروا أكثر من ٣٠ دقيقة كانوا أقل رضا بشكل دال إحصائيًا مقارنة بمن انتظروا أقل من ١٥ دقيقة.

توصيات الدراسة :

بناءً على النتائج السابقة، توصي الباحثة بما يلي :

١. تقليل زمن الانتظار من خلال إعادة تنظيم مواعيد المراجعين وتوزيعهم على ساعات اليوم.

٢. تحسين بيئة الانتظار من حيث التهوية والإضاءة والمقاعد.

٣. تدريب الموظفين على مهارات التواصل الفعال مع المرضى.

٤. تحديث الأجهزة الطبية المستخدمة في المختبر والأشعة.

٥. إنشاء نظام إلكتروني لحجز المواعيد عبر الإنترنت.

٦. إجراء دراسات مستقبلية تشمل مراكز صحية أخرى في المدينة.

الباحثة : د. هبة سليمان الزعبي

مشرف الدراسة : أ. د. عبد الرحمن فهد الدوسري

تاريخ التسليم : ١٤٤٦/٠٩/١٢هـ